

BHCS
Alameda County
Behavioral Health
Care Services

Behavioral
精神健康計劃
Health Plan

本手冊是給予阿拉美達縣
需要精神健康服務
而持有加州醫療咭之人士

電話 | (800) 491-9099

CHINESE—4th Edition

IMPORTANT INFORMATION

If you need assistance translating this information into your home language, please call | (800) 491-9099.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si necesita ayuda para traducir esta información al español, por favor llame al número | (800) 491-9099.

ដំណឹងសំខាន់

បើអ្នកត្រូវការជំនួយក្នុងការបកប្រែ
ដំណឹងនេះជាភាសាខ្មែរ សូមអ្នកទូរស័ព្ទមកកាន់លេខ :
| (800) 491-9099

اطلاعات مهم

اگر برای ترجمه کردن این اطلاعات به فارسی
احتیاج به کمک دارید
به این شماره تلفن کنید :
| (800) 491-9099

중요한 정보

이 정보에 대한
한국어 안내가 필요하시면 전화해 주십시오:
| (800) 491-9099

ຂ່າວສານສຳຄັນ

ຫາກທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ
ໃນການແປກ່າວສານນີ້ເປັນພາສາລາວ
ກະຮຽນາຕິດຕໍ່
| (800) 491-9099

CHỈ DẪN QUAN TRỌNG

Nếu bạn cần được giúp đỡ để
dịch tài liệu này qua tiếng Việt, xin bạn gọi về số:
| (800) 491-9099

重要資訊

如果您需要幫助
將這些資訊翻譯成中文請洽詢 :
| (800) 491-9099



親愛的會員

歡迎使用阿拉美達縣精神健康計劃（BHP），這個計劃是阿拉美達縣精神健康護理服務的其中一項。

如果您已在阿拉美達縣領取加州醫療保健福利，將自動有資格享受上述服務。您可能不需要這些服務，但如果有需要，我們會隨時提供幫助。

請細心閱讀本小冊，我們不會支付醫療費用或提供醫療服務。我們也不會辦理聯邦生活補助金或其他福利的申請。請不要向我們查詢有關事宜。

作為您的精神健康服務計劃，我們有某些特定的責任；身為（BHP）會員的您也有應負的責任。本計劃備有精神科醫生、治療師及其他職員，在一般情況下，我們會介紹這些醫護人員為您服務，但也有可能介紹計劃以外的其他醫護人員供您選擇。

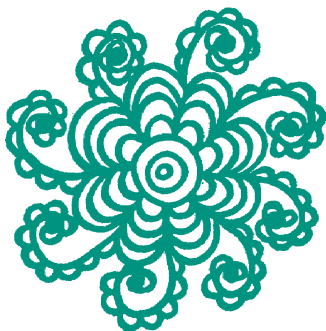


我們的目標是：

- ✿ 幫助您得到所需要的服務。
- ✿ 與您的精神科醫生和護理人員合作，為您提供最合適的服務。
- ✿ 無微不至地關懷您的需要。

我們期望你能：

- ✿ 從我們計劃內選擇您的精神科醫生或治療師。
- ✿ 約見您的精神科醫生或治療師，並考慮他們的建議。



ACCESS：會員諮詢熱線

本計劃的會員電話熱線服務稱為 ACCESS，可以解答有關選擇合適服務的問題。熱線是每周七天全日廿四小時開放，歡迎來電查詢。電話號碼：(510)346-1000 或 1 (800) 491-9099。

ACCESS 工作人員可以講英語及其他語言。如果您不講英語，我們有翻譯人員可提供協助。如果你有視力或聽覺問題，我們也可提供幫助。

ACCESS 服務可幫您：

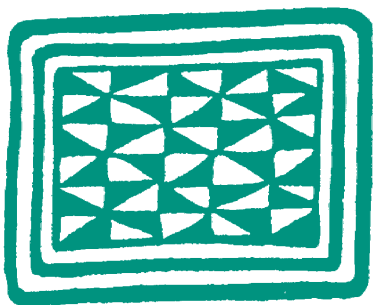
- ✿ 解答有關精神健康、戒酒及戒毒服務的問題。
- ✿ 了解有何種服務供選擇。
- ✿ 選擇所需要的服務。
- ✿ 選擇就近的精神科醫生或治療師。
- ✿ 替您的子女獲得精神健康或濫用藥物護理。
- ✿ 了解特別服務。
- ✿ 找出接受服務的障礙。



您可以得到何種服務？

阿拉美達縣精神健康計劃 (BHP) 將幫助您得到及支付以下服務：

- ❧ 登記註冊：在第一次就診時，向職員提供您的基本個人資料。
- ❧ 情況評估——職員會詢問更多關於您的資料，以明白您的需要，為您服務的最佳方式，及接受服務的最理想地點。
- ❧ 住院治療——職員可能建議您住院，以便得到全天廿四的照料。
- ❧ 門診服務——您可以約見精神科醫生或治療師，在他們的診所接受治療。
- ❧ 精神科緊急及危機護理——每天廿四小時不限時間，只要您覺得有需要，及等不及約見精神科醫生、治療師或其他精神健康服務，您都可以得到此服務。



- ❧ 藥品——職員可能建議您找精神科醫生，而他可能會開藥給您服用一段時間。
- ❧ 兒童及青少年——兒童可得到富有兒童及家庭服務經驗的精神科醫生或治療師的照料。

緊急狀況

本計劃也包括精神科急診服務，如有突發緊急情況出現，您必須迅速反應。可以致電九一一或到附近醫院求助。如您不能肯定這是否屬於緊急狀況，可以致電本計劃的 ACCESS 電話，號碼是 1(800)491-9099。

如在接受急診護理後需要進一步的精神健康服務，請電 1(800)491-9099，我們會替您預約合適的醫護人員。



縣外的精神健康服務

當您在阿拉美達縣以外時，ACCESS 也可以替您找尋縣外的非急診服務。

如您在阿拉美達縣以外的地方發生緊急狀況，我們將為您支付精神科急診服務費用。

本計劃不包括在阿拉美達縣以外的戒酒及戒毒服務。您身處的縣政府可能會幫助支付這些服務費用。

在縣外接受急診服務後，請立即通知 ACCESS 熱線。

醫生處方藥

加州醫療補助福利可能支付精神科醫生開給您的處方藥。您必須得到精神科醫生的處方才可以配藥。



隱私權

本計劃將保護您的隱私權，未得到您本人同意，本計劃將不會向外間透露有關您或您的病歷資料，除非是或法律准許。例如，倘若對您的緊急治療相當重要，本計劃可能有必要提供相關資料。

會員權利

您有權：

- ✿ 在適合您的時間和地點接受服務。
- ✿ 要求與你同一文化或說同一語言的醫護人員替你服務。
- ✿ 接受切合文化特色的服務
- ✿ 受到尊重及以禮相待。
- ✿ 全面了解病情。
- ✿ 參與決定治療方案。



- ✿ 在接受治療前或治療期間，有權對病情或診治方法提出問題。
- ✿ 拒絕非緊急治療及被告知拒絕的後果。
- ✿ 你的病歷記錄及任何與精神科醫生、治療師或輔導員的對話。除非得到你的准許或法例准許。否則，所有將保密不公開。
- ✿ 從本計劃的網絡中選擇適合您的精神科醫生或治療師。
- ✿ 向本計劃表達不滿意服務及在合理的時間內得到回覆。
- ✿ 查閱病歷及索取病歷摘要副本。
- ✿ 要求修正病歷記錄。



- ✿ 在所有已經接受或被推薦的護理項目上，可得到第二參考意見。
- ✿ 被清楚告知關於本計劃的細則及任何更改。
- ✿ 不會受到任何制裁、懲戒或報復。
- ✿ 得悉您將享有的權利與福利的資料。
- ✿ 得悉將接受服務的類型及級別的資料。
- ✿ 得到現有和適用的服務。

會員義務

您有義務：

- ✿ 以禮貌待人。
- ✿ 向您的醫生、治療師或輔導員講出您的病情並提問。
- ✿ 預約接受服務並守時，如要取消約見，須提前通知。



- 🌿 如您不同意某一項治療方案或想中止服務，請告訴醫生或治療師。
- 🌿 閱讀及遵守本計劃的規則。

如有投訴

(BHP) 希望您能得到最佳的服務，如有任何問題，請告知我們。您可以選擇告訴您的精神科醫生、治療師、計劃監督或主任。您也可以致電本計劃的客戶服務台，電話 1(800)779-0787，您的投訴將得到處理。

朋友、家人或精神科醫生均可以替您傳達意見。如您不會說英語，我們會提供傳譯服務。



申訴程序

(BHP)會迅速處理您的投訴。您也有權提出正式的書面申訴。您的申訴將交由(BHP)的申訴委員會處理。我們的客戶服務台

1 (800) 779-0787 將協助您準備申訴資料。任何時間您都可以找他人作為代表或替您發言，您不會因為提出申訴而受到不好的對待。

州政府公平聽證會

如本計劃告訴您不能接受所要求服務；中止或減少您現有的服務，您有權要求一個州府公平聽證會。

如本計劃就您的申訴沒有作出及時的回應，可以要求召開公平聽證會。當這情況出現，本計劃會給予您一張行動通知書。您有權於



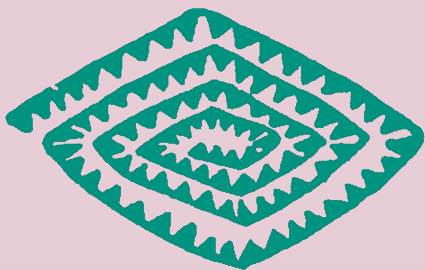
完成申訴程序之前、中途或之後的九十日內提出上訴。

如果您選擇要求召開聽證會，請填寫申請聽證表格，或致電公眾諮詢科，電話：1(800)743-8525。

若您在收到郵寄或專人送遞的行動通知書十天內提交申請表，本計劃將繼續支付您的護理服務費用。詳情請參閱行動通知書。

徵求第二意見或更換精神科醫生

如你就病情或所需服務希望得到第二意見，或希望改換精神科醫生或治療師，請致電 ACCESS 服務，電話 1(800)491-9099。



更詳盡資料

如需要了解本小冊內所提及服務的更多細節，請與 ACCESS 服務聯絡，電話 1(800)491-9099。

**Alameda County
Behavioral Health Care Services**

精神健康計劃

A Department of
Alameda County Health Care Services Agency

